Conditions générales de vente et de livraison TéléSAT pour consommateurs

Sommaire

Chapitre 1 - Dispositions générales

Chapitre 2 - Télévision numérique payante

Chapitre 1 Dispositions générales

Ce chapitre des Conditions comporte les dispositions applicables à tous les Services de TéléSAT, à moins qu'il ne ressorte du texte qu'une disposition s'applique uniquement à un Service particulier.

Article 1. Définitions

1.1 Abonnement : le Contrat entre TéléSAT et le Client, en vertu duquel TéléSAT fournit les Services au Client, et auquel les présentes Conditions s'appliquent.

1.2 Tableau d'amortissement : le tableau qui précise la valeur résiduelle du Produit pour chaque mois de la durée du Contrat, si le Client a obtenu un Produit gratuitement ou à un prix inférieur à son prix normal, dans le cadre d'une promotion. Une formule d'amortissement linéaire est utilisée pour le calcul de la dépréciation mensuelle du Produit.

1.3 Services : services de télévision et services annexes de TéléSAT.

1.4 Conditions d'installation : les Conditions générales d'installation de TéléSAT pour consommateurs, qui sont applicables aux installations de Produits.

1.5 Client : la personne physique avec laquelle TéléSAT a conclu un Abonnement ou qui introduit une demande en ce sens.

1.6 Contrat : le contrat entre TéléSAT et le Client portant sur un Abonnement.

1.7 Tableau des prix et frais : le tableau reprenant les différentes Rémunérations. Il est consultable sur le Site Internet.

1.8 Produits : équipement de réception (comprenant antenne parabolique, tête LNB, décodeur satellite, module CI et accessoires), smartcard et/ou autres objets mis à la disposition du Client par TéléSAT, en rapport avec l'Abonnement.

1.9 Services de télévision : la livraison de programmes télévisuels payants et de bouquets de chaînes diffusés par satellite.

1.10 TéléSAT : M7 Group S.A., sise rue Albert Borschette 2, L-1246 Luxembourg, inscrite au R.C.S. Luxembourg sous le numéro B 148.073, autorisation d'établissement n° 00143760/1, faisant commerce sous le nom de « TéléSAT ».

1.11 Rémunérations : les montants dus par un client à TéléSAT en vertu d'un Contrat quelconque, comprenant les redevances d'Abonnement, les redevances d'utilisation et tous les (autres) frais et rémunérations dus par le Client à TéléSAT en vertu du Contrat ou des présentes Conditions.

1.12 Conditions : les présentes conditions générales.

1.13 Site Internet : le Site Internet de TéléSAT sur www.telesat.be.

Article 2. Champ d'application

2.1 Les présentes Conditions s'appliquent à toutes les offres, Contrats et autres relations entre TéléSAT et le Client.

2.2 Le Client est autorisé à utiliser les Services uniquement à des fins non professionnelles et non commerciales.

2.3 Dans tous les cas où un Contrat prend fin, les présentes Conditions demeurent d'application pour autant que cela soit nécessaire pour le règlement d'un Contrat ou Service.

Article 3. Formation du Contrat

3.1 Toutes les offres de TéléSAT sont sans engagement, tant en ce qui concerne le prix que le contenu, sauf mention expresse contraire. Tous les délais de livraison mentionnés par ou au nom de TéléSAT sont indicatifs. Le Client aura le droit d'annuler ou de résilier la commande uniquement en cas de dépassement déraisonnable de ce délai. Le Client n'aura droit à aucune indemnisation de ce chef.

3.2 Une offre de TéléSAT fait référence au fait que les Conditions sont applicables. TéléSAT permet au Client de prendre connaissance des Conditions préalablement à la conclusion du Contrat. Le cas échéant, TéléSAT enverra les Conditions.

3.3 Seules les personnes âgées de 18 ans ou plus peuvent conclure des Contrats.

3.4 Un Contrat est formé par :

a. l'acceptation écrite ou par e-mail par TéléSAT d'une demande électronique faite par le Client via le Site Internet ; ou

b. l'acceptation téléphonique par TéléSAT d'une inscription téléphonique du client ; ou

c. l'acceptation écrite ou par e-mail par TéléSAT d'un formulaire de demande dûment complété et signé par le Client. Si l'Abonnement est souscrit à distance, TéléSAT le confirmera par e-mail ou courrier, éventuellement après avoir reçu à sa demande, du Client, une copie du titre d'identité ainsi qu'une copie de relevé de compte.

3.5 TéléSAT se réserve le droit, sans que sa responsabilité ne soit engagée, de refuser des demandes de Service, et en informera le plus rapidement possible le candidat Client. TéléSAT n'a pas l'obligation de motiver son refus.

3.6 TéléSAT peut exiger qu'une copie d'un titre d'identité valable (permis de conduire, passeport, document d'identité) soit produite et que la carte bancaire (ou un relevé de compte) soit présentée, avec mention du nom et de l'adresse du Client, ainsi que du numéro de compte bancaire renseigné par le Client sur le formulaire d'inscription.

3.7 TéléSAT est habilitée à faire appel à des tiers pour l'exécution de ses obligations découlant d'un Contrat quel qu'il soit et les Conditions s'appliquent également au profit de ces tiers.

3.8 Toutes les commandes sont expédiées et livrées à l'adresse renseignée par le Client. Le transfert au Client, des risques relatifs aux Produits commandés, s'opère lorsque le Client, ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession de ces Produits.

Article 4. Durée du Contrat

4.1 Un Abonnement aux Services est souscrit pour 12 ou 24 mois, sauf disposition contraire dans le Contrat. À l'échéance de la durée convenue, le Contrat est converti de plein droit en contrat à durée indéterminée.

4.2 Les Abonnements aux Services débutent le jour de l'activation des Services. Le prix de l'Abonnement est dû à partir de cette date.

4.3 Si, pendant une période d'Abonnement en cours, un Abonnement existant est élargi ou modifié, que ce soit par l'ajout d'un nouveau Service ou par l'extension à un bouquet de chaînes supérieur et/ou en option (un « upgrade »), il est alors question d'un nouveau Contrat auquel s'appliquent les dispositions de l'article 4.1 (y compris la durée minimum qui y est mentionnée) à tous les Services achetés par le Client. Toutefois, la date d'expiration d'un nouveau Contrat ne tombera jamais avant celle du Contrat initial. Si l'upgrade intermédiaire s'est fait au moyen d'un contrat à distance, le délai de réflexion mentionné à l'article 5.5 vaut uniquement pour l'upgrade et non pour l'Abonnement initial.

Article 5. Résiliation et rétractation

5.1 La résiliation d'un Abonnement avant l'expiration de la période minimale convenue n'est pas possible, sauf disposition contraire contenue dans les Conditions ou la loi.

5.2 Après l'expiration du délai convenu tel que visé au point 4.1, l'Abonnement peut être résilié gratuitement à tout moment. La date de la résiliation sera la date de réception de la résiliation par TéléSAT ou le jour de la résiliation par téléphone. L'article 7.4 est d'application.

5.3 La résiliation d'un Abonnement se fera de préférence par téléphone au numéro 02/788.08.88 du service clientèle de TéléSAT, ou par écrit au moyen d'un e-mail ou courrier.

5.4 Sans préjudice d'autres dispositions dans les présentes Conditions, TéléSAT peut, à sa discrétion, suspendre l'exécution envers le Client de ses obligations qui découlent de l'Abonnement ou autrement, ou résilier l'Abonnement avec effet immédiat, moyennant une notification écrite, dans les cas suivants :

a. le Client est décédé ;

b. le Client ne respecte pas une ou plusieurs obligations en vertu de l'Abonnement, des présentes Conditions ou de tout autre rapport juridique avec TéléSAT, et il ne remédie pas à cette lacune (du moins s'il est possible d'y remédier), dans les 30 jours après en avoir été informé par TéléSAT ;

c. la faillite du Client a été demandée, le Client a été placé sous curatelle, le Client a été placé sous administration, le Client rempli les conditions pour un règlement collectif de dette, ou si d'autres circonstances permettent à TéléSAT de penser que le Client ne respectera plus ses obligations (de paiement) envers TéléSAT ;

d. TéléSAT n'est plus en mesure de fournir le Service, quelle qu'en soit la raison ;

e. il n'est raisonnablement plus possible d'exiger de la part de TéléSAT de poursuivre l'Abonnement avec le Client.

5.5 En cas de contrats à distance tels que ceux visés à l'article I.8.15° du Code de droit économique, le Client peut se rétracter de son Abonnement sans donner de raison dans les quatorze jours suivant la confirmation de l'Abonnement par TéléSAT. Dans ce cas, le Client doit retourner les Produits et les objets connexes reçus par lui selon la procédure de retour décrite sur le Site Internet. Sans préjudice des dispositions de l'article 5.6, TéléSAT ne peut pas porter d'indemnité en compte au Client, hormis tout au plus les frais directs de renvoi des Produits. Les éventuels paiements effectués par le Client avant sa rétractation seront remboursés par TéléSAT.

5.6 Lorsque le Client a expressément demandé à TéléSAT de procéder à la fourniture de Services au cours du délai de rétractation, et qu'ensuite – mais toujours pendant le délai de rétractation – il se rétracte du Contrat, il sera redevable des frais raisonnables y relatifs. Si 1) le Client a expressément demandé à TéléSAT de commencer la fourniture de Services au cours du délai de rétractation, et que 2) le Client a renoncé à son droit de rétractation, le Client n'a plus le droit de se rétracter de l'Abonnement.

5.7 Après l'expiration du délai de rétractation, les articles 5.1 et 5.8 sont d'application.

5.8 En cas de résiliation anticipée d'un Abonnement avant l'expiration de la période convenue, que ce soit par le Client

ou par TéléSAT sur la base de l'article 5.4.b, c ou e, TéléSAT aura directement le droit de porter en compte :

a) le prix de l'Abonnement encore dû jusqu'à la fin du sixième mois suivant l'entrée en vigueur de l'Abonnement ; et
b) la valeur résiduelle du Produit au moment de la résiliation de l'Abonnement, conformément au Tableau d'amortissement, si le Client, dans le cadre d'une promotion, a obtenu un Produit gratuitement ou à un prix inférieur à son prix normal, dont l'obtention était liée à la souscription d'un Abonnement,

majorés des frais supplémentaires qu'il aura éventuellement engagé en rapport avec la résiliation (frais de clôture, frais de recouvrement, dommages-intérêts pour le matériel de location, etc.). Le Client est tenu de régler les montants dont question dans le délai mentionné sur son relevé.

5.9 TéléSAT peut mettre fin immédiatement et sans autre notification à un Service gratuit si le Client ne l'a pas utilisé pendant une période de 60 jours. TéléSAT n'est en aucun cas responsable d'un dommage quel qu'il soit découlant de la perte d'informations et/ou de données suite à la résiliation du Service sur la base du présent article.

5.10 Si l'une des parties ne s'acquitte pas d'une obligation en vertu du Contrat ou de toute autre condition déclarée applicable, l'autre partie pourra suspendre l'exécution de ses obligations correspondantes. En cas d'exécution partielle ou incorrecte, la suspension sera autorisée uniquement pour autant que le manquement le justifie.

5.11 TéléSAT peut résilier partiellement ou totalement le Contrat sans autre mise en demeure ou intervention judiciaire, arrêter ou suspendre les Services si :

a. le Client a conclu le Contrat sous de faux prétextes ou n'a pas communiqué des données exactes ou des modifications de ces données à TéléSAT, dans le but de frauder.

b. TéléSAT peut présumer que le Client contrevient à la loi ou nuit à autrui, ou encore qu'il ne s'acquittera pas d'obligations découlant du Contrat, à moins que le manquement, vu son importance négligeable, ne justifie pas la résiliation.

Article 6. Rémunérations

6.1 Les prix publiés par TéléSAT dans le Tableau de prix et frais ou via d'autres supports de communication sont applicables aux Abonnements, Contrats, Services et autres relations entre TéléSAT et le Client. TéléSAT a le droit, outre les prix en vigueur pour les Services, de porter en compte des frais et/ou suppléments administratifs, entre autres pour changements et mutations. Le montant de ces frais et/ou suppléments administratifs est mentionné dans le Tableau de prix et frais.

6.2 Tous les prix pratiqués par TéléSAT sont exprimés en euros et s'entendent TVA comprise.

Article 7. Paiement

7.1 Les montants visés à l'article 6.1 sont dus par paiement anticipé et doivent être crédités à temps sur le compte de TéléSAT. Le paiement doit intervenir de la manière indiquée lors du processus de commande. La date de crédit du compte bancaire de TéléSAT vaut comme date de paiement.

7.2 En cas d'autorisation de domiciliation, le Client est tenu d'approvisionner suffisamment le compte renseigné.

7.3 En cas de résiliation anticipée du Contrat, que ce soit par le Client ou par TéléSAT sur la base de l'article 5.4.b, c ou e, le Client n'aura pas droit à la restitution du montant du prix de l'Abonnement payé de manière anticipée pour la Période allant jusqu'à la fin du sixième mois suivant l'entrée en vigueur de l'Abonnement.

7.4 En cas de paiement tardif par le Client d'un quelconque montant dû à TéléSAT en vertu du Contrat, ou si un paiement par domiciliation, autorisée par le Client, n'est pas honoré, le Client sera de plein droit en défaut. TéléSAT enverra un rappel de paiement au Client à ce sujet, après quoi le Client pourra encore payer dans le délai de paiement qui y sera mentionné. Dans ce cas, TéléSAT mettra le Client en garde contre une interruption prochaine des Services en cas de non-paiement. L'envoi des rappels de paiement peut être facturé au Client, selon le tarif du Tableau des prix et frais. Si, après ce délai, le Client n'a toujours pas payé la totalité des montants dus, il sera redevable, à partir de la date de défaut, des intérêts au taux légal sur le montant impayé, ainsi que des frais de recouvrement extrajudiciaires qui seront calculés de la manière indiquée dans le Tableau des prix et frais.

Dans ce cas, TéléSAT est également habilitée à suspendre l'Abonnement ou à le résilier avec effet immédiat (sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire pour ce faire), et/ou à réclamer le paiement de la somme totale dont le Client est redevable à TéléSAT, en vertu de l'Abonnement, en application de l'article 5.6.

7.5 Aussi longtemps que le Client, en vertu d'une quelconque relation juridique avec TéléSAT ou ses prédécesseurs, doit encore des marchandises ou de l'argent à TéléSAT, TéléSAT aura le droit de refuser la conclusion de Contrats ou de suspendre ses obligations qui découlent d'un Abonnement. Après payement intégral par le Client des montants dus, les Services seront automatiquement réactivés. Toutefois, une indemnité de réactivation peut être applicable. Le montant de l'indemnité de réactivation est publié dans le Tableau des prix et frais.

7.6 Le Client doit communiquer au service clientèle de TéléSAT, dans les trente jours suivant la date de facturation, ses objections contre le montant des sommes portées en compte et/ou débitées par TéléSAT. Après l'expiration de cette date, le Client est censé avoir accepté le montant de la somme mentionnée sur son relevé.

7.7 Lors de la passation de commandes de Services et/ou Produits, TéléSAT peut (faire) procéder à un contrôle de solvabilité. En cas de doute à propos de la solvabilité du Client, TéléSAT peut demander au Client de constituer une sûreté ou d'effectuer des paiements anticipés d'un montant supérieur. Si le Client n'y consent pas, TéléSAT est habilitée à suspendre l'exécution du Contrat avec effet immédiat ou à mettre fin à l'Abonnement. S'il s'avère que le Client n'est pas solvable, TéléSAT peut refuser la conclusion du Contrat.

7.8 Lors de la passation de commandes de Services et/ou Produits, TéléSAT peut (faire) procéder à un contrôle de solvabilité. En cas de doute à propos de la solvabilité du Client, TéléSAT peut demander au Client de constituer une sûreté ou d'effectuer des paiements anticipés d'un montant supérieur. Si le Client n'y consent pas, TéléSAT est habilitée à suspendre l'exécution du Contrat avec effet immédiat ou à mettre fin à l'Abonnement. S'il s'avère que le Client n'est pas solvable, TéléSAT peut refuser la conclusion du Contrat.

Article 8. Installation des Services

8.1 Le Client donnera accès à l'adresse d'installation aux collaborateurs de TéléSAT ou aux tiers auxquels TéléSAT fait appel en vue de l'installation des Services ainsi que pour réaliser les travaux de maintenance et de réparation en rapport avec la fourniture des Services. Les Conditions d'installation s'appliquent à l'installation.

8.2 Si le Client choisit un pack d'installation à monter soi-même, il est tenu de se conformer aux instructions du mode d'emploi. TéléSAT n'est en aucun cas responsable d'un dommage résultant d'une installation incorrecte ou d'opérations ou de négligences contraires au mode d'emploi. Les éventuels frais supplémentaires nécessaires pour remettre le Service en état de fonctionnement seront à la charge du Client.

8.3 Le Client garantit que l'installation d'une antenne parabolique dans ou sur la propriété est autorisée.

Article 9. Prestation des Services

9.1 TéléSAT est à tout moment en droit d'adapter le contenu des Services comme elle l'entend sur le plan technique. À ce sujet, TéléSAT se réserve (notamment) le droit d'apporter des modifications et/ou améliorations procédurales et techniques aux Services, procédures, tarifs et autres conditions.

9.2 TéléSAT s'efforcera de proposer une disponibilité et une qualité maximale des Services. TéléSAT ne donne toutefois aucune garantie en la matière. TéléSAT veillera à remédier le plus rapidement possible aux pannes et restrictions et à réduire au maximum la gêne occasionnée au Client.

9.3 En cas de problèmes techniques, TéléSAT sera habilitée à bloquer immédiatement et à n'importe quel moment l'accès aux Services (ou à une partie de ceux-ci) et/ou à (une partie de) son système et/ou ses interfaces (de manière temporaire ou non) ou à en restreindre l'utilisation, et/ou à prendre d'autres mesures si cela s'avère nécessaire de l'avis de TéléSAT.

9.4 TéléSAT se réserve le droit, à des fins de service, maintenance et protection du réseau, des Services et/ou des systèmes de TéléSAT, de limiter l'accès aux Services (ou à une partie de ceux-ci) et/ou à (une partie de) son système et/ou de ses réseaux (de manière temporaire ou non), ou d'en restreindre l'utilisation, si cela s'avère nécessaire de l'avis de TéléSAT, ou si cela s'avère nécessaire pour la mise en œuvre de sa politique.

9.5 Le Client est tenu de s'assurer, dans les 2 semaines suivant la livraison, que les Services livrés ne présentent pas de défectuosités et, le cas échéant, devra signaler dans ce délais les défectuosités éventuellement constatées par courrier, téléphone ou e-mail à TéléSAT. Les défectuosités qui ne peuvent pas être constatées ou ne sont pas existantes à la livraison doivent toujours être signalées à TéléSAT dans un délai adéquat après qu'elles aient pu raisonnablement être constatées. Les défectuosités doivent être signalées dans le délai de 2 semaines suivant leur constatation, sous peine de déchéance du droit de recours à l'égard d'une défectuosité.

9.6 Si le Contrat comprend la livraison de Produits dont la propriété est cédée au Client, TéléSAT se réserve la propriété jusqu'à ce que le Client se soit acquitté de tout ce dont il est redevable à TéléSAT en vertu du Contrat.

9.7 Tout délai de livraison et/ou date de livraison donné par TéléSAT vaut toujours comme délai et/ou date indicative, et jamais comme délai ultime.

9.8 Les conventions passées après la conclusion du Contrat et/ou les éventuels engagements pris par ou au nom de TéléSAT lient TéléSAT uniquement à condition d'avoir été confirmés par e-mail ou courrier par TéléSAT.

9.9 Les modifications techniques apportées à la connexion par le Client lui-même ou de sa propre initiative peuvent donner lieu à la facturation de frais raisonnables ou peuvent, s'il n'est dès lors plus possible de livrer le Service, entraîner la résiliation du Contrat par TéléSAT.

Article 10. Changements

10.1 TéléSAT a le droit de modifier les Services, les Rémunérations, les Conditions et le contenu, l'ordre, le nom, l'étendue et la composition des programmes et/ou bouquets de chaînes. TéléSAT annoncera clairement ces changements au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Les changements valent également pour les Abonnements en cours au moment du changement.

10.2 Le Client a le droit de résilier le Contrat sans pénalités si le changement est objectivement au détriment du Client, à condition que la résiliation ait lieu au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des changements. En cas d'augmentation tarifaire, le Client a le droit de résilier le Contrat au plus tard le dernier jour du mois suivant la réception du premier relevé ou virement de domiciliation après l'entrée en vigueur de l'augmentation tarifaire.

10.3 Les changements suivants ne sont pas considérés comme des changements au sens de l'article 10.1 et ne constituent dès lors pas un motif de résiliation :

a. Diminution d'une quelconque Rémunération ;

b. Changements qui ne sont ni à l'avantage, ni au détriment du Client (« changements neutres ») ;

c. Changements qui sont nécessaires sur la base de la législation ou de tout autre règlement ou mesure fixée par les autorités ou d'une décision judiciaire concernant le secteur ;

e. La décision de TéléSAT d'émettre des parties de programmes de manière non codée, de sorte que les personnes qui n'ont pas d'Abonnement puissent elles aussi les regarder.

10.4 TéléSAT est habilitée à modifier les caractéristiques techniques des Services et Produits afin de continuer de répondre aux exigences du moment, à l'état de la technique

ou à ses obligations contractuelles ou légales. Il est dès lors possible que les Produits, après un certain temps, ne soient plus compatibles avec tous les Services et doivent être remplacés. Les Clients n'ont pas droit à une quelconque compensation pour ce remplacement.

Article 11. Données personnelles

11.1 TéléSAT traite, en tant que responsable du traitement, et en conformité avec le droit applicable au traitement des données personnelles en vigueur au Luxembourg, les données personnelles qui lui sont fournies par le Client ou par son utilisation des Services et Produits. TéléSAT traite ces données personnelles dans le cadre de :

- commandes de Services et/ou Produits ;
- contrôles de solvabilité, lutte contre la fraude et le non-paiement ;
- fourniture des Services ;
- facturation ;
- gestion des informations fournies par le Client ;
- traitement des questions posées par le Client ;
- utte contre la fraude ;
- étude de marché ;
- gestion des données relatives aux Clients et groupes de clients ;
- à des fins de marketing (direct) ;
- afin de proposer au Client d'autres Services ou Produits ;
- traitement de données personnelles de manière automatique, consistant en la réalisation d'analyses visant à la catégorisation de données sur des individus et des groupes, et l'application de ces catégories à une personne (profilage).

11.2 Dans le cadre de la facturation, TéléSAT traite d'autres données, comme des registres d'appels et les données relatives aux paiements, tels que les paiements anticipés, les paiements échelonnés, les clôtures et sommations.

11.3 TéléSAT peut faire appel à des tiers pour obtenir des données relatives au Client dans le but, soit de s'assurer de la justesse et de l'exhaustivité des données qui figurent dans ses bases de données, soit de réaliser un contrôle de solvabilité, de lutter contre la fraude et le non-paiement, de (faire) réaliser des études de marché, des actions de marketing ou du marketing direct.

11.4 Le Client autorise TéléSAT à reprendre et traiter comme susmentionné ses données personnelles et de trafic. Les données clients sont accessibles uniquement à TéléSAT et aux sociétés du groupe et ne sont pas fournies à des tiers sauf dans les cas visés ci-dessus et dans les cas suivants :

a. TéléSAT respectera ses obligations de communiquer des informations, en vertu de la loi ou d'une décision judiciaire.

b. TéléSAT est habilitée à constituer un fichier de Clients pour lesquels un Service a été mis hors d'usage pour cause de paiement tardif. Ce fichier est destiné à être utilisé par TéléSAT et/ou les sociétés du groupe dans le cadre d'acceptation de demandes pour ces Services.

c. TéléSAT peut fournir des données personnelles à des tiers à des fins commerciales et caritatives, à condition que le Client l'y ait autorisé expressément.

11.5 TéléSAT peut, en ayant recours à des cookies (petits fichiers qui sont laissés dans l'ordinateur du Client), utiliser les données personnelles et de trafic afin de faire des offres de TéléSAT au Client, à condition que le Client signale n'y voir aucune objection, de la manière indiquée sur le Site Internet. L'autorisation du Client n'est pas nécessaire pour l'utilisation de cookies fonctionnels ou techniques (par ex. pour se souvenir des commandes passées, etc.).

11.6 Le Client qui peut prouver son identité a un droit de regard sur ses données personnelles telles qu'elles sont traitées par TéléSAT, peut en demander la modification et peut s'opposer gratuitement à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de marketing direct. En cas de questions et/ou remarques à ce sujet, le Client peut s'adresser par écrit au service clientèle de TéléSAT.

11.7 TéléSAT s'efforce de protéger efficacement les Services. TéléSAT ne donne toutefois aucune garantie concernant la protection mise en place. TéléSAT ne peut être responsable d'aucun dommage qui, malgré les mesures prises par TéléSAT, pourrait être causé au Client ou à des tiers.

11.8 La déclaration de respect de la vie privée en vigueur est publiée sur le Site Internet.

Article 12. Déménagement

12.1 Il faut entendre par déménagement le changement de résidence du Client ou de l'adresse où le Service de TéléSAT est livré en vertu du Contrat.

12.2 Le Client doit signaler le déménagement à temps, et en tout cas au moins 3 semaines à l'avance, de la manière renseignée sur le Site Internet. Toutes les communications écrites et électroniques faites à l'adresse de résidence renseignée en dernier lieu seront censées être parvenues au Client.

12.3 Si TéléSAT ne fournit pas un service identique ou comparable à la nouvelle adresse, le Client et TéléSAT sont habilités, moyennant un préavis d'un mois, à résilier le Contrat, sans que cela ne donne lieu à la moindre obligation d'indemnisation. Dans ce cas, TéléSAT est néanmoins habilitée à porter en compte des frais raisonnables en rapport avec la clôture. Leur montant est publié dans le Tableau des prix et frais.

12.4 TéléSAT est habilitée, en cas de déménagement tel que visé à l'article 12.1, de porter en compte une indemnité raisonnable. Le montant de l'indemnité est publié dans le Tableau des prix et frais.

Article 13. Non-respect des obligations et responsabilité

13.1 Si TéléSAT ne respecte pas une ou plusieurs de ses obligations en vertu d'un Contrat, le Client mettra TéléSAT en demeure de s'exécuter, à moins que le respect des obligations en question ne soit déjà définitivement impossible, auquel cas TéléSAT sera immédiatement considérée comme étant mise en demeure. La mise en demeure doit se faire par écrit et par courrier recommandé, un délai raisonnable, ne pouvant être inférieur à 30 jours, étant accordé à TéléSAT pour lui permettre de s'acquitter encore de ses obligations.

13.2 En cas de manquement fautif envers le Client, TéléSAT sera responsable du dommage causé, pour autant que la loi en dispose ainsi et en tenant compte des dispositions suivantes.

13.3 TéléSAT est responsable envers le Client, par événement ou série d'événements associés, uniquement jusqu'à concurrence d'un montant égal à la redevance d'Abonnement payée par le Client pour le Service, hors TVA, au cours des 6 derniers mois. TéléSAT est responsable envers le Client, par année civile, uniquement jusqu'à concurrence d'un montant égal au maximum à la redevance d'Abonnement payée par le Client pour le Service, hors TVA, lors de cette année civile en cours.

13.4 Une franchise de 10 euros est applicable à l'indemnité due au Client, étant entendu qu'en cas de dépassement de la franchise, celle-ci sera également indemnisée.

13.5 TéléSAT n'est pas responsable :

a. d'un quelconque dommage résultant d'informations erronées ou incomplètes sur le Site Internet ;

b. d'un quelconque dommage résultant de données manquantes parce que le Client ne reçoit pas le Service, ni d'un dommage résultant de données transportées via le réseau ;

c. des interruptions de Service ou d'une mauvaise réception, à moins que le dommage ne résulte de l'acte intentionnel ou du dol de TéléSAT ;

d. d'un défaut quelconque, si ce défaut est provoqué par le matériel, les logiciels, interfaces, réseaux, systèmes ou lignes de télécommunication de tiers, y compris des opérateurs de télécommunications et/ou du Client, qui ne sont pas gérés par TéléSAT ;

e. d'un dommage résultant de l'utilisation des Produits.

13.6 TéléSAT n'effectue aucun contrôle et n'est donc pas responsable du (dommage résultant du) contenu, de l'ampleur et de la composition des programmes et/ou bouquets de chaînes.

13.7 TéléSAT ne peut en aucun cas être responsable d'un dommage accessoire et/ou indirect.

13.8 En cas de manquement fautif envers TéléSAT, le Client sera responsable du dommage pour autant que la loi en dispose ainsi et en tenant compte des dispositions suivantes.

13.9 Il faut également entendre par dommage, tel que visé au paragraphe précédent, le dommage résultant de la destruction, la perte ou l'endommagement de Produits mis à la disposition du Client par TéléSAT.

13.10 Le Client garantit TéléSAT contre tout recours de tiers en indemnisation de dommage subi, pour autant que ce recours soit basé sur l'utilisation qui est faite du Service et/ou soit relatif au contenu des données transmises.

Article 14. Force majeure

14.1 Un défaut dans la prestation de Services ne peut pas être imputé à TéléSAT s'il n'est pas dû à sa faute, ni ne lui incombe en vertu de la loi, d'un acte juridique ou de l'opinion dominante (force majeure). En cas de force majeure, l'obligation qu'a TéléSAT de se conformer au Contrat est levée. TéléSAT ne sera dès lors redevable d'aucune indemnisation. La suspension ne vaut que pour la durée de la force majeure.

14.2 Des cas de force majeure peuvent, par exemple, être des défauts d'exécution par TéléSAT suite à une panne de courant, suite à des défauts affectant le réseau d'un tiers ou suite à des défauts de fournisseurs de TéléSAT.

14.3 Si TéléSAT se trouve dans l'impossibilité de s'acquitter de ses obligations pendant une période supérieure à trois mois en raison d'un défaut qui ne lui est pas imputable, tant TéléSAT que le Client ont le droit de résilier l'Abonnement.

Article 15. Frais

15.1 Si TéléSAT doit effectuer des opérations administratives à la demande du Client (ou en raison de sa défaillance), le Client sera toujours redevable des frais, par exemple, lors de l'enregistrement, de l'activation, du déménagement, et de la reconnexion, ainsi qu'en cas de transfert de la smartcard liée à l'Abonnement. Lors de la souscription d'un Abonnement, le Client doit également s'acquitter des frais d'activation mentionnés sur le formulaire d'inscription (électronique).

Article 16. Service clientèle et réclamations

16.1 En cas de réclamation, le Client doit s'adresser au service clientèle de TéléSAT :

a) Par téléphone : 02/290.2.290 (du lundi au vendredi de 10 h à 19 h, et le samedi de 10 h à 17 h) ;

b) Par e-mail : infos@telesat.be ;

c) Par courrier :
TéléSAT
Boîte Postale 41
1410 Waterloo

16.2 Il est possible que le Client qui souhaite contacter le service clientèle de TéléSAT soit confronté à un temps d'attente. Les frais de cet entretien téléphonique sont à la charge du Client.

16.3 Les réclamations à propos de l'exécution de l'Abonnement doivent être formulées de manière complète et claire, et être introduites au service clientèle de TéléSAT le plus rapidement possible, et en tout cas dans un délai de 2 semaines après que le Client ai constaté la mauvaise prestation du Service. TéléSAT y réagira de manière appropriée et en temps opportun. L'introduction tardive de la réclamation peut avoir pour conséquence la perte des droits du Client y relatifs.

Article 17. Litiges

17.1 Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clientèle de TéléSAT, il peut s'adresser au Service de médiation pour les télécommunications avec lequel TéléSAT a passé un accord :

Service de médiation pour les télécommunications
Boulevard Bischoffsheim 29-35

1000 Bruxelles
Tél. : 02 223 06 06
Fax : 02 219 77 88
Courriel : plaintes@mediateurtelecom.be
Site Internet : www.mediateurtelecom.be

17.2 Sans préjudice des dispositions de l'article 11.1, le présent Contrat et les présentes Conditions sont régis par le droit belge. Tout litige entre TéléSAT et le Client qui ne peut pas être réglé à l'amiable relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

Article 18. Notifications

18.1 Toutes les notifications, annulations et résiliations que le Client souhaite faire ou doit faire en vertu des présentes Conditions à TéléSAT doivent être faites par écrit, dans un délai de 2 semaines suivant la survenance/la connaissance des faits et/ou circonstances sur lesquels repose la réclamation et/ou auxquels la notification se rapporte.

Ces notifications doivent être envoyées à l'attention du service clientèle de TéléSAT, comme indiqué sur le Site Internet.

Article 19. Cession

19.1 TéléSAT est habilitée à céder totalement ou partiellement à un tiers ses droits et obligations en vertu du Contrat.

19.2 L'Abonnement est personnel et le Client ne peut pas céder les droits et obligations en vertu du Contrat à un tiers sans l'autorisation préalable de TéléSAT.

19.3 Le Client ne peut pas fournir à des tiers les Services qu'il achète sur base de l'Abonnement, ni permettre à des tiers d'utiliser ces Services, à moins que cette utilisation n'ait lieu dans le cadre de la sphère privée du Client.

Article 20. Dispositions finales

20.1 S'il s'avère qu'une disposition des présentes Conditions ou d'un Contrat n'est pas valable, cela n'affectera pas la validité de l'ensemble des Conditions/du Contrat.

20.2 Le Client ne peut invoquer d'accord dérogeant aux présentes Conditions et/ou complétant les présentes Conditions qu'à la seule et unique condition que ces accords soient repris dans un écrit avec TéléSAT. Dans ce cas, la disposition divergente / complémentaire prévaut sur les présentes Conditions.

20.3 Les présentes Conditions sont consultables sur le Site Internet. TéléSAT enverra gratuitement les Conditions à la demande du Client.

Chapitre 2 Télévision numérique payante

Ce chapitre 2 des Conditions comprend les dispositions applicables aux Services de télévision.

Article 21. Smartcard et décodeur satellite

21.1 Une seule smartcard est autorisée par Abonnement (excepté dans le cas de l'article 21.3 ou des conditions particulières des Services) par TéléSAT (et mise à disposition le cas échéant) pour la réception des Services de télévision.

21.2 La smartcard et autres accessoires, ainsi que l'utilisation qui en est faite, sont pour le compte et aux risques du Client. En cas de perte, disparition, vol, endommagement ou défectuosité de la smartcard, le Client pourra obtenir une nouvelle smartcard contre Rémunération et, si possible, restitution de l'ancienne smartcard. Le Client signalera par retour du courrier à TéléSAT toute perte, vol, endommagement ou défectuosité de la smartcard, ainsi que toute autre panne ou interruption de la réception des programmes télévisuels.

21.3 Par dérogation aux dispositions de l'article 21.1, TéléSAT pourra mettre à la disposition du Client une deuxième et éventuellement une troisième smartcard (dénommée ci-après la « Carte Extra ») en vue d'une utilisation d'une deuxième ou troisième connexion, moyennant le paiement d'une Rémunération par le Client, et uniquement aux conditions suivantes :

a. Le Client peut utiliser la Carte Extra uniquement à la même adresse que celle à laquelle la première smartcard est utilisée et enregistrée. En cas d'utilisation de la Carte Extra à une autre adresse ou de mise à disposition de la Carte Extra à des tiers, TéléSAT aura le droit de :

(i) désactiver l'Abonnement (temporairement ou de façon permanente), et/ou de porter en compte avec effet rétroactif au Client le prix d'un Abonnement complet pour la (les) Carte(s) Extra(s), et/ou

(iii) de résilier l'Abonnement avec effet immédiat.

b. Les dispositions de l'article 21.2 sont intégralement d'application à la Carte Extra.

21.4 TéléSAT propose une assistance au Client qui utilise un décodeur satellite vendu par TéléSAT ou certifié par elle, comme mentionné sur le Site Internet, en cas de problèmes liés à l'offre de TéléSAT, pendant la période pendant laquelle ce décodeur est offert à la vente et jusqu'à 2 ans plus tard, via le service clientèle de TéléSAT ou le Site Internet. Dans tous les autres cas, TéléSAT ne peut pas proposer d'assistance.

TéléSAT ne peut plus accorder d'assistance aux utilisateurs de décodeurs satellite proposés par TéléSAT ou certifiés par elle, mais qui ont fait l'objet de modifications au niveau matériel ou logiciel par l'utilisateur même ou par des tiers.

TéléSAT n'est pas responsable d'un dommage éventuel résultant de cette assistance, sauf en cas d'acte intentionnel ou de dol.21.5 Les smartcards de TéléSAT ont une durée de vie limitée, en rapport avec la technologie de cryptage utilisée pour la réception de la télévision numérique par satellite.

TéléSAT a le droit et l'obligation, dans le cadre de la lutte contre le piratage et la fraude de cryptage (en coopération avec les fournisseurs de technologie de cryptage et les fournisseurs de programmes), de faire remplacer périodiquement les smartcards existantes par une nouvelle génération de smartcards. Il est alors mis fin progressivement au fonctionnement des smartcards existantes. TéléSAT en informera préalablement ses Clients en temps opportun. Les Clients n'ont pas droit à une compensation quelconque pour ce remplacement. Les frais liés au remplacement peuvent être répercutés au maximum une fois tous les trois ans aux Clients, avec un maximum de 15 € par remplacement.

Article 22. Droits de propriété intellectuelle sur les programmes télévisuels

22.1 Les programmes télévisuels captés par le Client en vertu de son Abonnement et le logiciel de cryptage utilisé font l'objet de droits de propriété intellectuelle. Les programmes peuvent être captés uniquement en Belgique et dans la sphère privée du Client.

Sauf exception légale, toute autre destination ou toute autre utilisation des programmes et/ou du logiciel de cryptage et/ou du signal – en ce compris la copie, la location, le prêt, la transmission codée ou non codée (par exemple à d'autres ménages), le traitement du cryptage, le partage commercial ou non de la smartcard (cardsharing) et la communication dans un lieu public (y compris la communication au cinéma, transmission télévisée, communication dans le contexte d'une association ou à l'école, dans des cafés, des restaurants, des espaces communs) – est interdite et légalement punissable, si elle à lieu sans l'autorisation des titulaires de droits.

22.2 Il est interdit au Client de manipuler de quelque manière que ce soit (y compris dans la sphère privée à l'intérieur de chez lui) des reproductions et/ou signaux – quelle que soit la technique utilisée – de programmes télévisuels reçus en vertu d'un Abonnement, quelle que soit la manière dont ils sont créés, de les exploiter, de les transmettre à des tiers ou de les partager avec des tiers ou de les communiquer dans des lieux publics.

22.3 En cas de violation de l'article 22.1 et/ou 22.2, le Client devra à TéléSAT une indemnité forfaitaire immédiatement exigible de 1.000,- € par infraction ainsi que par jour que l'infraction perdure, sans préjudice du droit de TéléSAT de réclamer au Client, dans les cas précités, l'indemnisation de la totalité du préjudice subi de ce fait.

22.4 Pour éviter le partage de la smartcard (cardsharing), TéléSAT peut limiter à 2 le nombre de chaînes de télévision qui peuvent être décodées simultanément par smartcard.

Article 23. Frais

23.1 Si la livraison des Services de télévision par TéléSAT s'arrête et/ou est suspendue pour une raison attribuable au Client, des frais de clôture tels que mentionnés dans le Tableau des prix et frais seront portés en compte au Client.

23.2 Lors de la souscription d'un Abonnement, le Client doit également s'acquitter des frais d'activation uniques mentionnés sur le formulaire d'inscription (électronique).

Tableau des prix et frais TéléSAT

1. PRIX DU MATÉRIEL

Kit complet avec Décodeur HD SAT801 et smartcard	**249.00 €** [1]
Kit complet avec Décodeur HD MZ101 smartcard intégré	**199.00 €** [1]
Kit complet avec Enregistreur et smartcard	**412.00 €** [1]
Kit complet avec TV Tuner DVB-S2 intégré et smartcard	**179.95 €** [1]
Décodeur HD SAT801 avec smartcard	**209.00 €** [1]
Décodeur HD MZ101 smartcard intégré	**139.00 €** [1]
Décodeur/Enregistreur avec smartcard	**362.00 €** [1]
Décodeur HD SAT801 (sans smartcard)	**129.00 €** [1]
Décodeur/Enregistreur (sans smartcard)	**282.00 €** [1]
Module CI avec smartcard	**129.00 €**
Module CI+ avec smartcard	**99.00 €**

2. LOCATION DE MATÉRIEL

Pack de location avec smartcard (frais uniques)	**99.00 €**
Frais d'upgrade pour la location	**30 €**
Frais de retour pour la location	**20 €**

PRIX MENSUEL DE LA LOCATION :

Décodeur HD SAT801	**3.95/mois €** [5]
Décodeur HD MZ101	**3.95/mois €** [5]
Décodeur/Enregistreur	**7.95/mois €** [5]
Motionbox	**7.95/mois €** [5]

3. ABONNEMENT MENSUEL

Basic Light	**11.90/mois €** [2]
Basic	**16.90/mois €** [2]
Basic+	**28.90/mois €** [2]

OPTIONS :

Carte Extra	**2.50/mois €** [4]
Man X	**7.95/mois €**
Option TV VLAANDEREN	**7.95/mois €**
Option Ciné	**5.95/mois €**
Erotique (en fonction de votre bouquet)	**Gratuite**
Internet & Téléphonie (All-in-One)	**34.05/mois €**
Abonnement Live TV (avec TV Only)	**3.95/mois €**
Abonnement Live TV (avec All-in-One)	**Gratuite**
Xpleasure	**7.95/mois €**

4. FRAIS UNIQUES

Frais d'activation Télévision (pas d'application pour la location)	**49.95 €**
Frais d'activation Internet & Téléphonie	**50.00 €**
Frais d'envoi du pack de lancement (uniquement location)	**10.00 €**

5. AUTRES

Installation standard (également applicable pour les frais de dépannage et de déménagement)	**120.00 €**
Frais de rappel	**25.00 €**
Frais de réactivation après retard de paiement	**30.00 €**
Frais de déménagement de votre ligne Internet & Téléphonie	**40.00 €**
Frais de réactivation Internet & Téléphonie	**75.00 €**
Remplacement pour cause de dommages infligés lors de l'utilisation du matériel loué:	
• Décodeur HD MZ101	**139.00 €**
• Décodeur HD SAT801	**129.00 €**
• Enregistreur	**282.00 €**
• Motionbox	**282.00 €**
• Parabole	**24.95 €**
• Modem	**169.00 €**
Frais en cas de dommages constatés après retour du matériel loué :	
• Dégats mineurs	**15.00 €**
• Dégats modérés	**35.00 €**
• Dégats majeurs	**75.00 €**
Replacement de la smartcard ou nouvelle smartcard	**79.00 €**
Frais lors du passage de l'installateur (client absent)	**I&T : 30.00 €** **TV : 120.00 €**

FRAIS DE RECOUVREMENT : (POURCENTAGE DU MONTANT DÛ)

Frais de recouvrement forfaitaires (uniques) avec un minimum de 35€	**15%**
Intérets (sur base journalière, à partir de l'ouverture du dossier jusqu'au remboursement intégral)	**1% par mois**

Tous nos prix sont TVA comprise.
1 Le prix comprend les redevances Bebat, Recupel et Auvibel de 13€ (la redevance Auvibel est uniquement applicable aux décodeurs HD avec fonction d'enregistrement).
Le prix exclut les frais d'abonnement et d'installation.
2 Exceptés les frais d'activation (29,95€/carte, pas applicable en cas de location de matériel) et de matériel.
4 Exceptés les frais d'activation (29,95€/carte, pas applicable en cas de location de matériel), de matériel et de la smartcard.
5 Prix de la location du kit satellite (y compris les redevances Bebat et Recupel, hors installation, frais d'envoi et prix du pack de lancement). Le contrat de location est souscrit pour une durée minimale de 24 mois. Le pack de lancement est proposé au prix conseillé de 99.00 € et doit être acheté lors du choix pour la formule de location.